

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ МІСЬКОГО
ГОСПОДАРСТВА**

І.Б. Андренко

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
до самостійної роботи студентів з курсу
“ГОТЕЛЬНА ІНДУСТРІЯ УКРАЇНИ”
(для студентів 4 курсу всіх форм навчання
спеціальності 6.050400 “Готельне господарство”
напряму підготовки 0504 “Туризм”)

Харків – ХНАМГ - 2008

Методичні вказівки до самостійної роботи студентів з курсу “Готельна індустрія України” (для студентів 4 курсу всіх форм навчання спеціальності 6.050400 “Готельне господарство” напряму підготовки 0504 “Туризм”). Укл.: к.е.н., доц. Андренко І.Б. – Харків: ХНАМГ, 2008. - 48 с.

Укладач: к.е.н., доц. І. Б. Андренко

Рецензент: проф., к.е.н. Є.М. Кайлюк

Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства
Протокол № 5 від 26 грудня 2007 р.

ЗМІСТ

	Стор.
ВСТУП.....	4
Розділ 1. Бронювання.....	5
Розділ 2. Перед приїздом до готелю.....	6
Розділ 3. По приїзді до готелю.....	7
Розділ 4. Реєстрація.....	9
Розділ 5. На шляху в номер.....	10
Розділ 6. По прибутті в номер.....	12
Розділ 7. Обладнання, меблювання і стан номера.....	14
Розділ 8. Обслуговування.....	19
Розділ 9. Коктейль-бар / вітальня.....	32
Розділ 10. Ресторан.....	34
Розділ 11. Кафе.....	38
Розділ 12. Молодший обслуговуючий персонал готелю.....	41
Розділ 13. Підготовка кадрів.....	42
Розділ 14. Охорона будинку.....	42
Розділ 15. Додаткові зручності.....	43
Розділ 16. При від'їзді з готелю.....	43
Розділ 17. Загальні зауваження.....	45
Розділ 18. Інші зауваження.....	46
Список літератури	47

ВСТУП

Готельний бізнес – один з найперспективніших напрямів бізнесу в Україні, який успішно розвивається. Слід зазначити, що у наданні готельних послуг найважливішу роль відіграють питання якості. Без якісного обслуговування готель не здатний досягти своїх головних цілей.

Якість послуг – це відповідність наданих послуг очікуваним або встановленим стандартам. Таким чином, стандарти, їхня реальна форма і зміст є критерієм якості обслуговування у готелі. Критерій оцінки якості наданої послуги для споживача – це ступінь його задоволення, тобто відповідність отриманого та очікуваного. Критерій ступень задоволення клієнта – це бажання повернутися ще раз і порадити це зробити своїм друзям і знайомим.

Для ефективного забезпечення якості і конкурентноздатності послуг готелю актуальною проблемою є управління проектуванням і контролем їх якості. При цьому ключову роль має не лише виявлення внутрішніх причин, але і вивчення потреб клієнтів, а також способи задоволення даних потреб. Необхідно ввести в практику готелю постійне проведення процесів перевірки якості готельних послуг з метою визначення та активного використання можливостей, що забезпечують її підвищення. Для реалізації таких оцінок необхідно створити і забезпечити функціонування системи збирання та поширення даних з усіх відповідних джерел. Одержання даних вимірів і функціонування послуг забезпечується за допомогою: оцінки, що проводиться готелем, оцінки, що проводиться споживачем, перевірок якості.

Методичні вказівки до самостійної роботи студентів з курсу “Готельна індустрія України” призначені для студентів 4 курсу всіх форм навчання спеціальності 6.050400 “Готельне господарство” напряму підготовки 0504 “Туризм”. Їх мета – поглиблення знань студентів з теоретичного курсу, набуття навичок самостійної роботи, на прикладі аналізу й оцінки якості послуг готельного підприємства. Дані методичні вказівки містять перелік запитань соціологічного дослідження якості готельних послуг.

ОЦІНКА ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

Розділ 1. Бронювання

У цьому розділі аналізується якість бронювання місць у готелі. Нижче наведені запитання для виявлення найефективніших засобів бронювання, відповідності поведінки працівників служби бронювання вимогам службового етикету. В дужках необхідно помітити відповідь, яка найбільш повною мірою характеризує аспект якості готельних послуг.

1. Бронювання здійснювалося:
по телефону ()
по телексу ()
через турагента ()
через авіакомпанію ()
2. В якому місці було проведено бронювання?
3. Чи було допущено яку-небудь затримку в опрацюванні
Вашої початкової заявки? так () ні ()
4. Який тип номера було запропоновано?
5. Чи була вартість розміщення оголошена порт'є
(турагентом)? так () ні ()
6. Яку вартість розміщення було оголошено (якщо це стосується цього
випадку)?
В якій валюті вона була оголошена?.....
7. Чи було повідомлено націнку за обслуговування (якщо це
стосується цього випадку)? так () ні ()
8. В якій формі було дано підтвердження: так () ні ()
в усній так () ні ()
у письмовій так () ні ()
на завчасно надрукованому бланку так () ні ()
по телефону так () ні ()
листом так () ні ()

Якщо підтвердження було дано в іншій формі, будь ласка, вкажіть, у якій

.....

9. Скільки часу було потрібно на отримання підтвердження?

10. Якщо підтвердити розміщення виявилось неможливо, чи
запропонував порт'є (турагент) інші варіанти? так () ні ()

11. Чи справляв порт'є (турагент) враження:
знаючого так () ні ()

старанного так () ні ()

обізнаного з готелем і послугами, що надаються так () ні ()

12. Чи впевнені Ви в тому, що бронювання буде проведено
кваліфіковано і що по прибутті в готель у Вас не виникне
ніяких утруднень? так () ні ()

Зробіть короткий опис процедури бронювання в цілому, в тому числі
манери поведінки і поводження з Вами порт'є (турагента). Чи помітили Ви які-
небудь прояви нечемності чи байдужого ставлення з його боку? Будь ласка,
зробіть інші зауваження, які Ви вважаєте доречними.....

.....

Розділ 2. Перед приїздом до готелю

Нижче наведені запитання для визначення іміджу готелю та якості роботи
допоміжних служб щодо підтримання належного стану навколишньої території
готелю.

1. З'ясуйте у довідковому бюро аеропорту, автовокзалу чи
залізничного вокзалу, про які готелі є позитивний відгук.
Чи був готель, який Ви відвідуєте, рекомендований як
придатний для розміщення? так () ні ()

2. Який вид транспорту був у наявності для доставки від
вокзалу до готелю?
автобус готелю так () ні ()

замовлений лімузин так () ні ()

який-небудь інший транспорт (будь ласка, вкажіть)

3. Чи здався Вам готель зовні:

вражаючим так () ні ()

чистим так () ні ()

охайним так () ні ()

занедбаним так () ні ()

таким, що не справляє ніякого враження так () ні ()

4. Чи підтримувалися, на перший погляд, у доброму стані:

вхід до готелю так () ні ()

під'їзна алея так () ні ()

клумби (бордюри клумб) так () ні ()

дерева так () ні ()

газони так () ні ()

плавальний басейн (якщо він знаходився у полі зору) так () ні ()

зовнішнє забарвлення готелю так () ні ()

вікна (чисті) так () ні ()

магазини (включаючи оформлення вітрин) так () ні ()

Інші зауваження

Розділ 3. По приїзді до готелю

Нижче пропонуються запитання для визначення стану та розроблення пропозицій щодо зовнішнього вигляду та якості роботи швейцарів, а також виявлення першого враження у гостей про цей заклад розміщення.

1. Чи був вхід до готелю:

привабливим так () ні ()

чистим так () ні ()

охайним так () ні ()

незагромадженим так () ні ()

2. Коли Ваше таксі (автомобіль) зупинилося біля готелю

- (якщо це стосується цього випадку), чи підійшов швейцар і відчинив дверці машини? так () ні ()
- Що при цьому швейцар сказав?.....
3. Чи вивантажив швейцар Ваш багаж із таксі (автомобіля)? так () ні ()
- Якщо ні, то хто це зробив?
- Що потім було зроблено з багажем?
4. Зовнішність швейцара:
- охайний зовнішній вигляд так () ні ()
- акуратно зачесаний, підстрижений так () ні ()
- взуття начищене так () ні ()
- взуття у хорошому стані так () ні ()
- формений одяг у хорошому вигляді так () ні ()
- формений одяг пасує так () ні ()
- люб'язна манера поведінки так () ні ()
- гарна постава так () ні ()
5. Якщо Ви прибули на автомобілі, чи порадив Вам швейцар, де поставити Ваш автомобіль? так () ні ()
6. Запитайте у швейцара про розцінки в гаражі і види послуг, які там надаються. Наведіть його відповідь.
7. Якщо в готелі немає швейцара, то хто виконував перелічені обов'язки?
8. Чи перебував у вестибюлі готелю посильний, коли Ви увійшли? так () ні ()
9. Чи привітав він Вас? так () ні ()
10. В якій формі привітав Вас посильний?
11. Чи підтримувались, на перший погляд, у хорошому стані:
- декоративні рослини і (або) квіти так () ні ()
- предмети прикрашення інтер'єру так () ні ()
- вестибюль так () ні ()
- урни для недокурок (попільниці) так () ні ()

12. Чи був вестибюль:

чистим так () ні ()

охайним так () ні ()

привабливим так () ні ()

тихим так () ні ()

13. Чи був у вестибюлі годинник на видному місці? так () ні ()

Чи правильно він показував місцевий час? так () ні ()

14. Чи діяла у вестибюлі гучномовна система виклику? так () ні ()

15. Чи відбувалась у вестибюлі якась інша діяльність? так () ні ()

16. Чи було у вестибюлі що-небудь зайве? так () ні ()

17. Чи достатньою мірою вестибюль був обладнаний меблями
для відпочинку? так () ні ()

Інші зауваження.....

Розділ 4. Реєстрація

Нижче наведені запитання для аналізу роботи служби портьє, увагу акцентувати на зовнішньому вигляді працівників служби портьє, манері поведінки, готовності в будь-який момент надати кваліфіковану допомогу.

1. Чи був портьє на робочому місці, коли Ви зайшли? так () ні ()

2. Чи мав портьє охайний зовнішній вигляд? так () ні ()

Чи пасував йому формений одяг? так () ні ()

Чи був формений одяг у хорошому стані? так () ні ()

3. Чи мала місце яка-небудь затримка, перш ніж Вашу
присутність було помічено? так () ні ()

Якщо трапилася затримка, вкажіть, що, на Вашу думку, було її причиною?

.....

4. Чи справляв портьє враження:

знаючого так () ні ()

послужливого так () ні ()

Чи справляв він гарне перше враження? так () ні ()

- Чи посміхався він? так () ні ()
5. Чи запропонував Вам порт'є авторучку? так () ні ()
6. Порт'є поцікавився, чи заброньовано для Вас номер? так () ні ()
- Якщо ні, що сказав порт'є?
7. Чи було вказано ціну номера на Вашій реєстраційній картці? так () ні ()
8. Що сказав і зробив порт'є після того, як зареєстрував Вас?.....
9. Чи назвав порт'є Ваше ім'я пошильному? так () ні ()
10. Чи вітав Вас пошильний на ім'я? так () ні ()
- Чи посміхався він? так () ні ()
11. Чи був пошильний готовий, щоб швидко піднести Ваш багаж? так () ні ()
12. Чи запропонував Вам пошильний свої послуги щодо отримання і доставки особистої кореспонденції? так () ні ()
13. Зовнішність пошильного: так () ні ()
- охайний зовнішній вигляд так () ні ()
- акуратно зачесаний, підстрижений так () ні ()
- взуття начищене так () ні ()
- взуття у хорошому стані так () ні ()
- формений одяг у хорошому вигляді так () ні ()
- формений одяг пасує так () ні ()
- люб'язна манера поведінки так () ні ()
- гарна постава так () ні ()
- Коротко викладіть свої зауваження, якщо що-небудь, на Ваш погляд, було не в порядку або у незадовільному стані, чи залишило це не досить приємне враження

Розділ 5. На шляху в номер

У цьому розділі наведені запитання, що дають можливість проаналізувати роботу ліфтового господарства та діяльність працівників ліфтової служби.

Основні напрями дослідження: зовнішній вигляд та поведінка працівників, швидкість роботи та якість оснащення ліфтів.

1. Чи мала місце яка-небудь затримка ліфта після його виклику? так () ні ()
Чи управляв ліфтом ліфтер? так () ні ()
2. Чи пропустив Вас посильний у кабінку ліфта, перш ніж увійти туди самому? так () ні ()
3. Чи назвав посильний потрібний Вам поверх ліфтеру? так () ні ()
4. Зовнішність ліфтера:
охайний зовнішній вигляд так () ні ()
акуратно зачесаний, підстрижений так () ні ()
формений одяг у хорошому вигляді так () ні ()
формений одяг пасує так () ні ()
люб'язна манера поведінки так () ні ()
гарна постава так () ні ()
5. Що сказав ліфтер, коли Ви увійшли у ліфт або під час підймання ліфта?
.....
6. Чи точно на рівні поверху кабінку було зупинено ліфтером або вона зупинилась автоматично? так () ні ()
7. Що сказав і зробив ліфтер, коли Ви прибули на потрібний поверх?
.....
8. Коли Ви прибули на потрібний поверх, чи проводив Вас посильний від ліфта до Вашого номера? так () ні ()
9. Чи безшумно відчинялися і зачинялися двері ліфта? так () ні ()
10. Чи були в кабінці ліфта:
попільниці так () ні ()
обладнання відтворення музичних записів так () ні ()
дзеркало так () ні ()
який-небудь рекламний матеріал так () ні ()
килимове покриття так () ні ()

11. Яким було освітлення в кабіні?

надто яскраве так () ні ()

надто темне так () ні ()

м'яке і достатнє так () ні ()

12. Чи був у ліфті світний показчик поверхів? так () ні ()

13. Чи виразно було видно номери поверхів? так () ні ()

14. Ваші зауваження про загальний стан ліфта

15. Чи внесли багаж до номера одночасно з Вашим приходом? так () ні ()

16. Чи акуратно посильний поведився з Вашим багажем? так () ні ()

17. Стан майданчика перед ліфтом на поверсі:

чистий так () ні ()

охайний так () ні ()

достатньо обладнаний меблями для сидіння так () ні ()

є попільниці так () ні ()

попільниці чисті так () ні ()

освітлення достатнє так () ні ()

обігрівальні прилади (кондиціонери) підтримують

комфортну температуру так () ні ()

Інші зауваження

Розділ 6. По прибутті в номер

У розділах 6-7 наведені запитання, що дають можливість оцінити якість надання основної послуги – проживання. Пропонуються різні запитання для визначення санітарного стану номера, справності наявних приладів, стану постелі та постільної білизни, чистоти та якості меблів, наявності предметів разового користування, періодичності заміни та поповнення їх.

1. Коли Ви підійшли до номера:

Чи увійшов посильний у номер, щоб увімкнути освітлення? так () ні ()

Чи посторонився він, щоб Ви увійшли у номер першим? так () ні ()

Після того, як Ви увійшли в номер:

- Чи увімкнув посильний всі освітлювальні прилади? так () ні ()
- Чи залишив він увімкненим тільки потрібне освітлення? так () ні ()
2. Яке враження справляє номер на перший погляд:
- чистий так () ні ()
- приємний так () ні ()
- привабливий так () ні ()
- що схиляє до відпочинку так () ні ()
- Якщо ні, вкажіть, будь ласка, подробиці
3. Увійшовши в номер, зверніть, будь ласка, увагу, чи включені обігрівальні прилади або кондиціонер: так () ні ()
4. Чи відчувався у номері який-небудь запах? так () ні ()
5. Що сказав посильний, коли Ви увійшли в номер?
6. Чи поклав посильний Ваші речі на багажну підставку? так () ні ()
- Якщо ні, що зробив з багажем
7. Чи відрегулював посильний температуру повітря в номері? так () ні ()
- Чи зробив він це:
- за власною ініціативою так () ні ()
- на Ваше прохання так () ні ()
8. Чи перевірів посильний стан ванної кімнати? так () ні ()
- Як він це зробив?
9. Чи перевірів він стан номера? так () ні ()
- Як він це зробив?
10. Чи пояснив посильний, як слід управляти таким обладнанням, як:
- кондиціонер так () ні ()
- телевізор так () ні ()
- радіоприймач так () ні ()
- освітлювальні прилади так () ні ()
- холодильник так () ні ()
- душ так () ні ()
- інше

11. Чи пропонував посильний які-небудь готельні послуги, в тому числі:
- | | |
|---|----------------|
| харчування і напої | так () ні () |
| послуги пральні | так () ні () |
| послуги хімчистки | так () ні () |
| інші послуги | |
| Напишіть, будь ласка, в якій формі пропонувалися ці послуги | |
| | |
12. Чи запитав посильний, чи може він бути корисним? так () ні ()
13. Чи прагнув посильний одержати чайові? так () ні ()
- Якщо Ви дали йому чайові, як він на це відреагував?
-
- Інші зауваження

Розділ 7. Обладнання, меблювання і стан номера

1. Чи підтримувалася в номері нормальна температура повітря? так () ні ()
2. Стан постелі:
- | | |
|--|----------------|
| правильно заправлена чистою білизною і накрита чистим покривалом | так () ні () |
| зручна | так () ні () |
| постільна білизна у хорошому стані | так () ні () |
3. Чи був дверний замок справним? так () ні ()
4. Чи добре працювали освітлювальні прилади? так () ні ()
5. Чи були справними електричні лампи? так () ні ()
6. Чи мали освітлювальні прилади достатню потужність? так () ні ()
- Якщо ні, то які саме
7. Чи були дзеркала:
- | | |
|-----------------------|----------------|
| чистими | так () ні () |
| не розтрісканими | так () ні () |
| надійно прикріпленими | так () ні () |

8. Стан вікон:
- | | |
|-------------------------|----------------|
| відчинялися легко | так () ні () |
| були чистими | так () ні () |
| штори у справному стані | так () ні () |
9. Чи були занавіски і драпування:
- | | |
|-----------|----------------|
| чистими | так () ні () |
| порваними | так () ні () |
| зношеними | так () ні () |
10. Чи були картини, настінні прикраси тощо:
- | | |
|--------------|----------------|
| привабливими | так () ні () |
| незапиленими | так () ні () |
11. Чи були килими:
- | | |
|------------------|----------------|
| чистими | так () ні () |
| у хорошому стані | так () ні () |
12. Чи була корзина для сміття чистою?
- так () ні ()
13. Чи було витерто пил з меблів?
- так () ні ()
14. Чи були чистими ящики письмового столу?
- так () ні ()
15. Чи були чистими полиці та підлога стінної шафи для одягу?
- так () ні ()
16. Чи були чистими попільниці?
- так () ні ()
17. Чи був справним радіатор опалення або кондиціонер?
- так () ні ()
18. Чи були чистими усі вентиляційні отвори?
- так () ні ()
19. Чи був холодильник:
- | | |
|-----------------------|----------------|
| справним | так () ні () |
| чистим | так () ні () |
| не переохолодженим | так () ні () |
| заповненим продуктами | так () ні () |
- Якщо холодильник був заповнений продуктами, що саме в ньому було?
-
20. Предмети обладнання номера.

а) Письмовий / туалетний стіл.

На столі:

- | | |
|--|----------------|
| 1 попільниця і 1 пачка паперових сірників | так () ні () |
| 1 примірник пам'ятки готелю | так () ні () |
| 1 примірник меню для замовлення харчування в номер | так () ні () |
| 1 термос з холодною водою і 2 стакани на підносі | так () ні () |
| 1 примірник "Анкета гостя" | так () ні () |

У столі:

- | | |
|---|----------------|
| 4 аркуші паперу для письма (кожного виду, що використовується) | так () ні () |
| 3 конверти (кожного виду, що використовується) | так () ні () |
| 2 листівки із зображенням готелю | так () ні () |
| 1 кулькова ручка | так () ні () |
| 1 блок бланків телеграм | так () ні () |
| 2-3 бланки хімчистки | так () ні () |
| 1 поліетиленовий мішок для речей, призначених для здачі у хімчистку | так () ні () |
| 1 свіча і підсвічник | так () ні () |

На підлозі:

- | | |
|----------------------|----------------|
| 1 корзина для сміття | так () ні () |
|----------------------|----------------|

б) Нічний столик.

- | | |
|---|----------------|
| 1 блокнот для нотаток | так () ні () |
| 1 розкладна телефонна книжка для повідомлень, що надійшли на ім'я клієнта під час його відсутності в номері | так () ні () |
| 1 примірник Біблії | так () ні () |

в) Стіл і крісло.

- | | |
|---|----------------|
| 1 попільниця і 1 пачка паперових сірників | так () ні () |
| 1 примірник журналу | так () ні () |

г) У стінній шафі

- | | |
|----------------------|----------------|
| 10 вішалок для одягу | так () ні () |
|----------------------|----------------|

- 1 підставка для багажу так () ні ()
- 2-3 мішки для брудної білизни та бланки пральні так () ні ()
- 1 додаткова подушка і ковдра так () ні ()

д) Вхідні двері.

Табличка “Прошу не турбувати / Прошу прибрати номер” так () ні ()

е) Оголошення.

Чи були вивішені тарифи на розміщення в номері? так () ні ()

Якщо так, де їх було вивішено?

Чи було вивішено оголошення про права й обов’язки

клієнта в готелі? так () ні ()

Якщо так, де його було вивішено?

є) Перерахуйте інші предмети обладнання, не вказані вище

21. Балкон / тераса

Якщо номер виходив на балкон або терасу:

Чи була підлога на балконі чисто підметена? так () ні ()

Чи була павутина на стінах і стелі? так () ні ()

Чи було витерто пил з меблів? так () ні ()

Чи були меблі в хорошому стані? так () ні ()

Чи були кімнатні рослини та інші предмети оздоблення

чистими і в хорошому стані? так () ні ()

22. Чи була ванна кімната чистою? так () ні ()

23. Чи були штори у ванній кімнаті чистими? так () ні ()

24. Чи був у ванній кімнаті ключ для відкупорювання пляшок? так () ні ()

25. Чи був у ванні опорний поручень? так () ні ()

Якщо так, у якій частині ванни він був прикріплений?

26. Предмети обладнання ванної кімнати:

2 банних рушники так () ні ()

2 рушники для обличчя так () ні ()

2 банних простирадла так () ні ()

2 гігієнічних рушники так () ні ()

- | | |
|--|----------------|
| 1 банний килим | так () ні () |
| 1 гумовий килим або запобіжні гумові смуги на дні ванни | так () ні () |
| 1 штора | так () ні () |
| 1 шматок банного мила у мильниці ванни | так () ні () |
| 1 шматок туалетного мила на умивальнику | так () ні () |
| 2 рулони туалетного паперу | так () ні () |
| Чи був запечатаний запасний рулон туалетного паперу? | так () ні () |
| 1 контейнер з паперовими серветками | так () ні () |
| 2 стакани | так () ні () |
| 1 попільниця і 1 пачка паперових сірників | так () ні () |
| 1 салфетка для чищення взуття | так () ні () |
| 1 корзина для сміття | так () ні () |
| Назвіть, будь ласка, інші предмети споживання, не вказані вище | |
| 27. Чи залишалось у номері використане мило до моменту
Вашого від'їзду з готелю? | так () ні () |
| 28. Чи залишала покоївка у відкритому положенні душ і зливні
отвори ванни та умивальника? | так () ні () |
| 29. Чи регулярно поповнювався контейнер, призначений для
зберігання паперових серветок? | так () ні () |
| 30. Чи достатньо сильним був напір води у душі? | так () ні () |
| 31. Чи протікала де-небудь стеля? | так () ні () |
| 32. Чи протікали водопровідні крани? | так () ні () |
| 33. Чи були закриті пробками зливні отвори ванни й
умивальника? | так () ні () |
| 34. Чи була коробочка для використаних бритвених лез? | так () ні () |
| 35. Чи видно було труби у ванній кімнаті? | так () ні () |
| Якщо так, чи були труби чистими? | так () ні () |
| 36. Чи працював туалет: | |
| шумно | так () ні () |
| з надмірно довгим відключенням клапану | так () ні () |

37. Чи достатнім було освітлення у ванній кімнаті? так () ні ()
38. Чи був туалетний папір:
- вищої якості так () ні ()
- низької якості так () ні ()
- Інші зауваження

Розділ 8. Обслуговування

Нижче запропоновані запитання для визначення компетентності та ввічливості працівників служб, що надають додаткові послуги, якості надання самих послуг, своєчасності та періодичності надання їх, а також рівня їхньої вартості.

8.1. Пральня

В один із днів проживання в готелі подзвоніть рано вранці у пральню з проханням забрати брудну білизну.

О котрій годині ви зателефонували?

1. Як повадився оператор телефонного комутатора:

був уважним	так () ні ()
дав вичерпну інформацію	так () ні ()
надав необхідну допомогу	так () ні ()
був люб'язним	так () ні ()
2. Скільки часу минуло, перш ніж працівник пральні прийшов до Вашого номера за білизною?
3. Укажіть ім'я або службовий номер працівника пральні
4. Зовнішність працівника пральні:

акуратно зачесаний, підстрижений	так () ні ()
охайний зовнішній вигляд	так () ні ()
формений одяг у хорошому вигляді	так () ні ()
формений одяг пасує	так () ні ()
5. Скажіть йому, що хотіли б одержати свою білизну у певний час. Зазначте його відповідь на це прохання

6. Чи був мішок для брудної білизни досить міцним? так () ні ()
7. Чи принесли Вам білизну у зазначений час до номера? так () ні ()
Якщо ні, подзвоніть на комутатор і попросіть принести білизну. Зазначте
відповідь оператора
8. Чи була білизна:
чистою так () ні ()
добре випрасуваною так () ні ()
Чи задовольнила Ваші вимоги якість прання? так () ні ()
9. Чи були де-небудь відірвані гудзики? так () ні ()
10. Якщо білизну було здано до 9 години ранку, чи повернули її в той же самий день без додаткової оплати? так () ні ()

8.2. Хімчистка

О котрій годині ви зателефонували?

1. Як повадився оператор телефонного комутатора:
був уважним так () ні ()
дав вичерпну інформацію так () ні ()
надав необхідну допомогу так () ні ()
був люб'язним так () ні ()
2. Скільки часу минуло від Вашого дзвінка до приходу працівника хімчистки?
.....
3. Зазначте ім'я або службовий номер працівника хімчистки
4. Скажіть йому, що хотіли б одержати свій одяг із хімчистки у певний час.
Зазначте його відповідь на це прохання
Чи повернули Ваш одяг у зазначений час? так () ні ()
Якщо ні, подзвоніть на комутатор і попросіть прийняти від Вас скаргу.
Зазначте, яких заходів вжив оператор
5. Чи був одяг:
чистим так () ні ()
добре випрасуваним так () ні ()
Чи задовольнила Ваші вимоги якість чистки? так () ні ()

6. Запропонуйте оплатити цю послугу готівкою і зазначте відповідь працівника хімчистки

8.3. Телефонний зв'язок

1. Перед тим, як лягти спати, подзвоніть на комутатор і попросіть оператора розбудити Вас у певний час наступного ранку.

Чи був оператор:

уважним так () ні ()

люб'язним так () ні ()

Чи повторив оператор призначений Вами час? так () ні ()

Чи повторив оператор номер вашої кімнати? так () ні ()

Наступного ранку:

Чи подзвонив оператор у точно призначений час? так () ні ()

Чи говорив оператор люб'язним тоном? так () ні ()

Наведіть дослівну відповідь оператора

2. Опишіть чотири дзвінки, зроблені Вами в період проживання у готелі, відповідь на які було дано виключно оператором телефонного комутатора готелю. Попросіть оператора дати Вам різну інформацію, наприклад точний час, години роботи ресторану та ін.

Перший дзвінок

О котрій годині Ви подзвонили?

Через скільки секунд відповів оператор?

Яким тоном говорив оператор?

Дослівно наведіть привітання оператора

Якщо Ви при цьому натрапили на нелюб'язність або неочікувані труднощі, будь ласка, опишіть їх докладніше

Другий дзвінок

О котрій годині Ви подзвонили?

Через скільки секунд відповів оператор?

Яким тоном говорив оператор?

Дослівно наведіть привітання оператора

Якщо Ви при цьому натрапили на нелюб'язність або неочікувані труднощі,
будь ласка, опишіть їх докладніше

Третій дзвінок

О котрій годині Ви подзвонили?

Через скільки секунд відповів оператор?

Яким тоном говорив оператор?

Дослівно наведіть привітання оператора

Якщо Ви при цьому натрапили на нелюб'язність або неочікувані труднощі,
будь ласка, опишіть їх докладніше

Четвертий дзвінок

О котрій годині Ви подзвонили?

Через скільки секунд відповів оператор?

Яким тоном говорив оператор?

Дослівно наведіть привітання оператора

Якщо Ви при цьому натрапили на нелюб'язність або неочікувані труднощі,
будь ласка, опишіть їх докладніше

3. Опишіть чотири дзвінки, відповіді на які було дано різними службами готелю. Попросіть при розмові з ними дати Вам різну інформацію, що стосується тієї конкретної служби, в яку Ви дзвоните.

Перший дзвінок

Найменування служби:

О котрій годині Ви подзвонили?

Через скільки секунд відповів оператор?

Яким тоном говорив оператор?

Дослівно наведіть привітання оператора

Якщо Ви при цьому натрапили на нелюб'язність або неочікувані труднощі,
будь ласка, опишіть їх докладніше

Другий дзвінок

Найменування служби:

О котрій годині Ви подзвонили?
Через скільки секунд відповів оператор?
Яким тоном говорив оператор?
Дослівно наведіть привітання оператора
Якщо Ви при цьому натрапили на нелюб'язність або неочікувані труднощі,
будь ласка, опишіть їх докладніше

Третій дзвінок

Найменування служби:
О котрій годині Ви подзвонили?
Через скільки секунд відповів оператор?
Яким тоном говорив оператор?
Дослівно наведіть привітання оператора
Якщо Ви при цьому натрапили на нелюб'язність або неочікувані труднощі,
будь ласка, опишіть їх докладніше

Четвертий дзвінок

Найменування служби:
О котрій годині Ви подзвонили?
Через скільки секунд відповів оператор?
Яким тоном говорив оператор?
Дослівно наведіть привітання оператора
Якщо Ви при цьому натрапили на нелюб'язність або неочікувані труднощі,
будь ласка, опишіть їх докладніше

4. Подзвоніть у готель із міста і попросіть з'єднати Вас з тією особою, під чийм прізвищем Ви зареєстровані в готелі.

Через який час Вам відповів оператор комутатора?

Чи поцікавився оператор про Ваше бажання залишити яке- так () ні ()
небудь повідомлення на вказане ім'я?

Чи був оператор:

уважним так () ні ()

люб'язним так () ні ()

Чи надав необхідну допомогу? так () ні ()

Повернувшись у готель, зайдіть у свій номер, викличте посильного і попросіть принести Вам пачку цигарок або дайте йому яке-небудь дрібне доручення.

Чи приніс посильний повідомлення на Ваше ім'я? так () ні ()

Чи точно оператор записав текст повідомлення? так () ні ()

5. Чи завжди оператори відповідали:

ввічливо так () ні ()

швидко так () ні ()

6. Чи завжди оператор відповідав на Ваш дзвінок

стандартною фразою? так () ні ()

7. Чи звертався він до Вас на ім'я? так () ні ()

8. Чи працювала гучномовна система виклику де-небудь, окрім плавального басейну і кафе? так () ні ()

Якщо так, будь ласка, зазначте, де саме

Якщо гучномовної системи виклику не було, який спосіб виклику використовувався замість неї?

8.4. Обслуговування в номері

1. Чи надавалося обслуговування в номері цілодобово? так () ні ()

Якщо ні, зазначте години роботи цієї служби

2. В один із днів замовте сніданок по телефону, а не за допомогою меню-замовлення, що вивішується на дверній ручці.

Чи ввічливо прийняли Ваше замовлення? так () ні ()

Чи повторили при цьому номер Вашої кімнати? так () ні ()

Чи повторили при цьому Ваше прізвище? так () ні ()

3. Чи приносили Вам у номер щоранку свіжу газету? так () ні ()

4. Скільки часу минуло, перш ніж замовлений Вами сніданок доставили у номер?

5. Чи постукав офіціант, перш ніж увійти у Ваш номер? так () ні ()

Як привітав Вас офіціант, увійшовши у Ваш номер?

6. Якщо сніданок було накрито на сервірувальному столику:
- Чи був столик або піднос:
- сервірований акуратно так () ні ()
- привабливим на вигляд так () ні ()
- у хорошому стані так () ні ()
- добре збережений так () ні ()
- чистий так () ні ()
- Чи мала подана їжа потрібну температуру? так () ні ()
- Чи було замовлення виконано повністю? так () ні ()
7. Подзвоніть черговому служби “Обслуговування в номері” і замовте содову воду і колотий лід.
- О котрій годині Ви подзвонили?
- Скільки часу минуло, перш ніж замовлення було виконано?
8. Чи постукав офіціант, перш ніж увійти у Ваш номер? так () ні ()
- Як привітав Вас офіціант, увійшовши у Ваш номер?
9. Перелічить усе, що було принесено
10. Зробіть замовлення у нічний час.
- О котрій годині Ви подзвонили?
- Скільки часу минуло, перш ніж замовлення було виконано?
11. Чи був оператор служби “Обслуговування в номері”:
- люб’язним так () ні ()
- уважним так () ні ()
- Чи надав потрібну допомогу? так () ні ()
12. Чи постукав офіціант, перш ніж увійти у Ваш номер? так () ні ()
- Як привітав Вас офіціант, увійшовши у Ваш номер?
13. Чи було замовлення доставлено:
- на столику так () ні ()
- на підносі так () ні ()
14. Куди офіціант поставив піднос / столик із замовленням?
- Чи запитав Вас офіціант, куди він має поставити піднос?

15. Чи був столик або піднос:
- | | |
|-----------------------|----------------|
| сервірований акуратно | так () ні () |
| привабливим на вигляд | так () ні () |
| у хорошому стані | так () ні () |
| добре збережений | так () ні () |
| чистий | так () ні () |
16. Чи мала подана їжа потрібну температуру? так () ні ()
17. Замовте сніданок за допомогою меню-замовлення, що вивішується на
дверній ручці і повідомте про результати
- | | |
|--|----------------|
| Чи було виконано замовлення в указаний Вами час? | так () ні () |
| Чи включало воно все, що Вами було замовлено? | так () ні () |
| Чи було використано меню-замовлення, вивішене на
дверній ручці, як рахунок? | так () ні () |
18. В один із вечорів замовте вечерю через службу
“Обслуговування в номері”
- Чи був столик або піднос:
- | | |
|---|----------------|
| сервірований акуратно | так () ні () |
| привабливим на вигляд | так () ні () |
| Чи стояв на підносі або на столику підсвічник зі свічкою? | так () ні () |
19. Якщо вечерю сервіровано на столику:
- | | |
|--|----------------|
| Чи підняв офіціант відкидні дошки столика? | так () ні () |
| Чи присунув до нього стільця? | так () ні () |
| Чи запитав, чого ще Ви бажаєте? | так () ні () |
20. Коли Ви замовляли сніданок по телефону, чи пропонували
Вам:
- | | |
|--------------------|----------------|
| коктейлі | так () ні () |
| десерт, сир та ін. | так () ні () |

8.5. Служба інформації

1. З'ясуйте у співробітника служби інформації можливості автобусної або залізничної поїздки у яке-небудь віддалене місто, а також вартість такої поїздки.

Чи справив на Вас цей співробітник враження:

- | | |
|--|----------------|
| люб'язного | так () ні () |
| ввічливого | так () ні () |
| такого, що надає вичерпну інформацію | так () ні () |
| компетентного | так () ні () |
| Чи мав він усі потрібні довідкові матеріали під рукою? | так () ні () |

2. З'ясуйте у співробітника служби інформації, як дістатися до якої-небудь місцевої визначної пам'ятки; зверніть при цьому увагу на те, чи був цей співробітник:

- | | |
|--|----------------|
| люб'язний | так () ні () |
| ввічливий | так () ні () |
| дав вичерпну інформацію | так () ні () |
| компетентний | так () ні () |
| Чи мав він усі потрібні довідкові матеріали під рукою? | так () ні () |

3. З'ясуйте у співробітника служби інформації, куди Вам слід звернутися, щоб придбати ті або інші товари; зверніть при цьому увагу на те, чи був цей співробітник:

- | | |
|--|----------------|
| люб'язний | так () ні () |
| ввічливий | так () ні () |
| дав вичерпну інформацію | так () ні () |
| компетентний | так () ні () |
| Чи мав він усі потрібні довідкові матеріали під рукою? | так () ні () |

4. З'ясуйте у співробітника служби інформації, де б він рекомендував Вам харчуватися.

Чи намагався він переконати Вас, що таким місцем є

- | | |
|-------------------------------|----------------|
| ресторан або кафе при готелі? | так () ні () |
|-------------------------------|----------------|

Якщо так, чи був він достатньо обізнаним про ресторан або
кафе при готелі?

так () ні ()

5. Попросіть співробітника служби інформації перевірити, чи зареєстрований у готелі який-небудь певний гість.

Чи він це перевірів?

так () ні ()

Чи був він ввічливим, виконуючи Ваше прохання?

так () ні ()

6. З'ясуйте у співробітника служби інформації, за який час лист, відправлений авіапоштою, дійде до якого-небудь віддаленого міста.

Чи надав він вичерпну інформацію?

так () ні ()

Чи надав він точну інформацію?

так () ні ()

7. З'ясуйте у співробітника служби інформації, чи отримано яку-небудь кореспонденцію на Ваше ім'я.

Чи був він при цьому:

ввічливим

так () ні ()

люб'язним

так () ні ()

8. Чи доставлялася коли-небудь кореспонденція у Ваш номер? так () ні ()

8.6. Служба покоївок

1. Як часто переміняли постільну білизну і рушники?

2. Чи достатньою мірою під час перебування в готелі у

Вашому номері поповнювалась кількість предметів,
перерахованих у пп. 17 і 23 розд. 7?

так () ні ()

3. Чи щоденно проводилася вечірня підготовка номера?

так () ні ()

Як вона проводилася:

постіль розібрана

так () ні ()

ванна вимита

так () ні ()

рушники замінені

так () ні ()

попільниці спорожнені і вимиті

так () ні ()

термос наповнений свіжою водою (при його наявності)

так () ні ()

наявність сірників, мила та інших предметів разового

користування

так () ні ()

4. Які освітлювальні прилади залишалися увімкненими після вечірньої підготовки номера та під час її проведення?.....
5. Чи почували Ви себе в номері зручно протягом усього часу перебування у готелі? так () ні ()
6. Чи відчували Ви неприємні запахи? так () ні ()
7. Опишіть, як вела себе покоївка, входячи в номер, щоб прибрати, і зустрічаючи Вас там. Що вона при цьому говорила?
8. Попросіть по телефону принести вам додаткову кількість будь-яких предметів користування (наприклад, рушників) і замітьте, через який час вони були доставлені
9. В який час в номері проводилося щоденне прибирання?
10. Під час свого перебування у готелі одного разу скажіть покоївці, що загубили ключа від свого номера.
 Чи відімкнула вона для Вас двері? так () ні ()
 Чи вважаєте Ви, що вона впізнала Вас, як гостя, який проживає у цьому номері? так () ні ()

8.7. Басейн / пляж

1. Чи було яке-небудь оголошення для гостей готелю із вказівкою годин роботи басейну або пляжу? так () ні ()
2. Чи був басейн та територія навколо нього:
 чистими, акуратними, привабливими? так () ні ()
 чи була вода в басейні прозорою? так () ні ()
 чи було дно басейну чистим від водоростей або яких-небудь предметів? так () ні ()
3. Стан пляжу: так () ні ()
 пляж регулярно прибирали і розрівнювали так () ні ()
 пляж був чистим так () ні ()
 пляж мав привабливий вигляд так () ні ()
4. Чи був обслуговуючий персонал: так () ні ()
 ввічливим так () ні ()

- достатнім за кількістю так () ні ()
- Чи був формений одяг обслуговуючого персоналу:
- привабливим так () ні ()
- у хорошому стані так () ні ()
- добре відпрасованим так () ні ()
5. Чи чергував на пляжі рятівник? так () ні ()
- Чи був він уважним? так () ні ()
- Чи спостерігав він за пляжем і чи тримав під контролем дії купальщиків, що являли небезпеку? так () ні ()
- Якщо на пляжі не було рятівника, чи було про це попереджувальне оголошення? так () ні ()
6. Чи достатньою була кількість шезлонгів і подушок до них? так () ні ()
- Чи встановив черговий служитель шезлонг для Вас? так () ні ()
7. Чи швидко можна було отримати рушника? так () ні ()
- Чи швидко прибрали використані рушники із шезлонгів? так () ні ()
8. Чи легко можна було отримати їжу і напої? так () ні ()
- Чи були офіціанти готовими до негайного виконання замовлень відпочиваючих? так () ні ()
9. Чи були в районі пляжу які-небудь джерела небезпеки? так () ні ()
- Якщо так, назвіть їх
10. Чи були роздягальні при басейні / пляжі:
- чистими так () ні ()
- добре освітленими так () ні ()
11. Чи було обладнання душі і туалету в хорошому стані та справним? так () ні ()

8.8. Каса

1. Попросіть касира розміняти для Вас яку-небудь купюру. Чи було Ваше прохання виконано:
- ввічливо так () ні ()
- кваліфіковано так () ні ()

швидко так () ні ()

2. Якщо не вивішено бюлетеня обмінного курсу валют, попросіть касира надати інформацію про курс валюти якої-небудь країни. Чи було цю інформацію надано:

швидко так () ні ()

правильно так () ні ()

3. Укажіть, будь ласка, які кредитні картки приймає готель
Чи було про це чітке оголошення? так () ні ()

4. Забронюйте абонементний сейф для зберігання цінностей і покладіть у нього свій авіаквиток або які-небудь папери чи якийсь інший предмет.

Чи запропонував Вам касир заповнити контрольну картку до абонементного сейфа, включаючи підпис? так () ні ()

Якщо у касі працюватиме касир з іншої зміни, знову підійдіть до каси і попросіть дати Ваш абонементний сейф. Як поведився касир?

запропонував Вам пред'явити ключ так () ні ()

запропонував Вам розписатися на контрольній картці так () ні ()

порівняв Ваш підпис із контрольним так () ні ()

видав Вам сейф у закритому стані так () ні ()

5. Обміняйте у касира невелику суму іноземної валюти на місцеву валюту.

Як поведився касир

Заповнив квитанцію про обмін так () ні ()

Попросив Вас розписатися так () ні ()

Видав Вам копію квитанції так () ні ()

Обміняв валюту відповідно до оголошеного курсу так () ні ()

8.9. Інші

Чи були в готелі:

квітковий кіоск так () ні ()

перукарня так () ні ()

косметичний кабінет так () ні ()

кабінет лікаря так () ні ()

газетний кіоск	так () ні ()
аптека	так () ні ()
казино	так () ні ()
ательє прокату	так () ні ()
бюро стенографії	так () ні ()

Перелічіть, будь ласка, ательє прокату

Перелічіть, будь ласка, інші служби, що є в готелі

1. Чи виконувались Ваші прохання:

швидко	так () ні ()
ввічливо	так () ні ()
кваліфіковано	так () ні ()

2. Чи були кіоски привабливими?

так () ні ()

Чи поліпшували вони загальний вигляд готелю?

так () ні ()

Укажіть, будь ласка, що, на Вашу думку, погіршувало загальний вигляд готелю?

3. Чи наполягали працівники кіосків на оплаті готівкою?

так () ні ()

Чи було для Вас можливим приєднати які-небудь рахунки до Вашого готельного рахунку?

так () ні ()

Якщо так, то які саме?

4. Чи приймали в кіосках кредитні картки?

так () ні ()

Розділ 9. Коктейль-бар / вітальня

У розділах 9-11 наведено запитання, що дають можливість виявити поведінку обслуговуючого персоналу ресторанів і барів, їх зовнішній вигляд, правильність виконання розрахункових операцій; інтер'єр залів у ресторанах і барах, сервіровку столів, якість оформлення навколишнього середовища; професіональну компетентність офіціантів, комфорт у процесі споживання страв.

Заповніть, будь ласка, окрему анкету для кожного бару або вітальні.

Назва бару / вітальні

Час відвідування

1. Чи був обслуговуючий персонал бару:

люб'язним так () ні ()

уважним так () ні ()

ввічливим так () ні ()

Чи був формений одяг працівників бару:

у хорошому стані так () ні ()

добре відпрасованим так () ні ()

привабливим так () ні ()

2. Чи вітали Вас? так () ні ()

Якщо так, то в якій формі?

3. Чи було обслуговування хорошим? так () ні ()

4. Чи були зал і прилавок бару:

акуратними так () ні ()

чистими так () ні ()

привабливими так () ні ()

5. Чи швидко прийняли Ваше замовлення? так () ні ()

6. Чи користувався бармен мірною стопкою для розливу

напоїв? так () ні ()

Якщо бармен не користувався мірною стопкою, чи

вважаєте Ви, що він правильно наливав напої? так () ні ()

7. Чи були рахунки детальними і чи швидко виписувались? так () ні ()

Чи бачили відвідувачі рахунки, коли розраховувалися за них?

так () ні ()

8. Чи був ящик касового апарату постійно закритим? так () ні ()

9. Чи був у наявності відповідний преїскурант? так () ні ()

10. Куди бармен помістив рахунок після того, як отримав за нього гроші?

так () ні ()

11. Чи були у барі або біля нього які-небудь небажані особи? так () ні ()

12. Чи правильно було виконано замовлення? так () ні ()

13. Чи було замовлення подано:
- | | |
|---|----------------|
| на срібному підносі | так () ні () |
| із серветкою під стаканом | так () ні () |
| Чи були подані горіхи, хрустка картопля та ін.? | так () ні () |
14. Спробуйте визначити, чи виконувалися замовлення на конкретно вказані сорти напоїв?
- | | |
|--|----------------|
| | так () ні () |
|--|----------------|
15. Чи помітили Ви ознаки спостереження з боку співробітників охорони?
- | | |
|--|----------------|
| | так () ні () |
|--|----------------|

Розділ 10. Ресторан

Заповніть, будь ласка, окрему анкету на кожний ресторан, який Ви відвідали.

Назва ресторану

Час відвідування

1. Який вигляд мав ресторан з вулиці:
- | | |
|-------------------------|----------------|
| привертав увагу | так () ні () |
| викликав зацікавленість | так () ні () |
| вражав своїм виглядом | так () ні () |
2. Чи було видно з вулиці зразки ресторанної продукції?
- | | |
|--|----------------|
| | так () ні () |
|--|----------------|
- Якщо так, чи мали вони ефектний вигляд?
- | | |
|--|----------------|
| | так () ні () |
|--|----------------|
3. Чи виставлялися зразки ресторанної продукції всередині готелю, в громадських приміщеннях і номерах?
- | | |
|--|----------------|
| | так () ні () |
|--|----------------|
- Якщо так, чи мали вони ефектний вигляд?
- | | |
|--|----------------|
| | так () ні () |
|--|----------------|
4. Чи був вхід у ресторан:
- | | |
|------------------|----------------|
| привабливим | так () ні () |
| охайним | так () ні () |
| чистим | так () ні () |
| у хорошому стані | так () ні () |
5. Чи зустріли Вас при вході керуючий рестораном, старший офіціант або співробітниця, яка розсаджує відвідувачів?
- | | |
|--|----------------|
| | так () ні () |
|--|----------------|
- Якщо так, то в якій формі Вас вітали?

6. Чи швидко Вас посадили за столик? так () ні ()
7. Як Вас вітав офіціант?
8. Чи було прийняте замовлення записане:
- на бланку рахунку так () ні ()
- у блокноті для замовлень так () ні ()
9. Яким був зовнішній вигляд працівників:
- мали акуратний вигляд так () ні ()
- були добре зачесані, підстрижені так () ні ()
- взуття було начищеним так () ні ()
- взуття було у хорошому стані так () ні ()
- формений одяг був у хорошому вигляді так () ні ()
- формений одяг був добре відпрасованим так () ні ()
- добре ставлення так () ні ()
- мали охайний вигляд так () ні ()
10. Сервіровка столу:
- Чи було що-небудь не в порядку? так () ні ()
- Чи були прилади:
- чистими так () ні ()
- у хорошому стані так () ні ()
- начищеними так () ні ()
- Чи був скляний посуд:
- чистим так () ні ()
- витертим до блиску так () ні ()
- без відколів так () ні ()
- без подряпин і тріщин так () ні ()
- Чи були скатерки і серветки:
- правильно складені так () ні ()
- зношені так () ні ()
- у хорошому стані так () ні ()
- у плямах так () ні ()

Чи був порцеляновий і фаянсовий посуд:

чистим так () ні ()

без відколів так () ні ()

без тріщин так () ні ()

Чи були квіти на столі:

привабливими так () ні ()

свіжими так () ні ()

Якщо квіти були штучними, чи були вони чистими? так () ні ()

Чи була ваза для квітів:

чистою так () ні ()

без відколів так () ні ()

Чи була на столі складна картка для телефонних повідомлень? так () ні ()

11. Чи були основні елементи оздоблення ресторану:

привабливими так () ні ()

у хорошому стані так () ні ()

чистими так () ні ()

12. Попросіть офіціанта пояснити, що являють собою деякі страви, вказані у меню.

Чи виявився офіціант достатньо компетентним? так () ні ()

Чи рекомендував він замовити яку-небудь конкретну страву? так () ні ()

Якщо так, то яку?

Чи звернув він Вашу увагу на те, що яких-небудь страв, зазначених у меню, немає в наявності? так () ні ()

13. Чи було замінено сервіровку столу після прийняття замовлення (якщо це було потрібно)? так () ні ()

14. Чи дали Вам ознайомитися з картою вин, не очікуючи прохання з Вашого боку? так () ні ()

Чи правильно подали вино? так () ні ()

15. Чи були подані страви:
- | | |
|-----------------------------------|----------------|
| смачними | так () ні () |
| правильно приготовленими | так () ні () |
| апетитними на вигляд | так () ні () |
| у достатньо повних порціях | так () ні () |
| потрібної температури | так () ні () |
| Чи було подано потрібні приправи? | так () ні () |
16. Чи мала місце хоч трохи помітна нерозторопність або затримка з подачею страв? так () ні ()
- Якщо так, що, на Вашу думку, було причиною цього?
17. Чи наповнювали фужер водою без Вашого нагадування? так () ні ()
- Чи подавали Вам додаткові порції масла без Вашого нагадування? так () ні ()
18. Чи прибирали зі столу все, крім квітів, перед подачею десерту? так () ні ()
19. Чи запропонували Вам замовити ще що-небудь, наприклад морозиво? так () ні ()
20. Замовте ще одну порцію кави і зверніть увагу, чи включили до рахунку її вартість? так () ні ()
21. Чи було чути в залі неприємний шум, викликаний недбалим обходженням з посудом або такий, що доносився з кухні? так () ні ()
- Якщо так, вкажіть можливу причину шуму.....
22. Якщо в залі ресторану грала музика, чи була вона:
- | | |
|--|----------------|
| надто гучною | так () ні () |
| неприємною | так () ні () |
| Чи погіршувала музика настроїв відвідувачів? | так () ні () |
23. Чи були роздавальні пункти:
- | | |
|------------------|----------------|
| охайними | так () ні () |
| у хорошому стані | так () ні () |
| чистими | так () ні () |

24. Чи задоволені Ви тим, як проводилася оплата? так () ні ()
- Чи був поданий запропонований Вам рахунок:
- на тарілочці лицьовим боком униз так () ні ()
- у складеному вигляді так () ні ()
- Чи запропонували Вам ручку, щоб Ви змогли розписатися на рахунку? так () ні ()
25. Коли Ви виходили з ресторану, чи поцікавився хто-небудь, чи сподобалась Вам їжа? так () ні ()
- Чи запросили Вас відвідати ресторан ще раз? так () ні ()

Розділ 11. Кафе

Назва кафе

Час відвідування

1. Який вигляд мало кафе з вулиці:
- привертало увагу так () ні ()
- викликало зацікавленість так () ні ()
- вражало своїм виглядом так () ні ()
2. Чи було видно з вулиці зразки продукції кафе? так () ні ()
- Якщо так, чи мали вони ефектний вигляд? так () ні ()
3. Чи виставлялися зразки продукції кафе всередині готелю, в громадських приміщеннях і номерах? так () ні ()
- Якщо так, чи мали вони ефектний вигляд? так () ні ()
4. Чи був вхід до кафе:
- привабливим так () ні ()
- охайним так () ні ()
- чистим так () ні ()
- у хорошому стані так () ні ()
5. Чи зустріли Вас при вході співробітник або співробітниця, які розсаджують відвідувачів? так () ні ()
- Якщо так, то в якій формі Вас вітали?

6. Чи швидко Вас посадили за столик? так () ні ()
7. Як Вас вітав офіціант?
8. Чи було прийняте замовлення записане:
- на бланку рахунку так () ні ()
- у блокноті для замовлень так () ні ()
9. Яким був зовнішній вигляд працівників кафе:
- мали акуратний вигляд так () ні ()
- були добре зачесані, підстрижені так () ні ()
- взуття було начищеним так () ні ()
- взуття було у хорошому стані так () ні ()
- формений одяг був у хорошому вигляді так () ні ()
- формений одяг був добре відпрасованим так () ні ()
- мали охайний вигляд так () ні ()
10. Сервіровка столу:
- Чи було що-небудь не в порядку? так () ні ()
- Чи були прилади:
- чистими так () ні ()
- у хорошому стані так () ні ()
- начищеними так () ні ()
- Чи був скляний посуд:
- чистим так () ні ()
- витертим до блиску так () ні ()
- без відколів так () ні ()
- без подряпин і тріщин так () ні ()
- Чи були скатерки і серветки:
- правильно складені так () ні ()
- зношені так () ні ()
- у хорошому стані так () ні ()
- у плямах так () ні ()
- Чи був порцеляновий і фаянсовий посуд:

- | | |
|--------------|----------------|
| чистим | так () ні () |
| без відколів | так () ні () |
| без тріщин | так () ні () |
11. Чи були основні елементи оздоблення кафе:
- | | |
|------------------|----------------|
| привабливими | так () ні () |
| у хорошому стані | так () ні () |
| чистими | так () ні () |
12. Попросіть офіціанта пояснити, що являють собою деякі страви, вказані у меню.
- Чи виявився офіціант достатньо компетентним? так () ні ()
- Чи рекомендував він замовити яку-небудь конкретну страву? так () ні ()
- Якщо так, то яку?
- Чи звернув він Вашу увагу на те, що яких-небудь страв, зазначених у меню, немає в наявності? так () ні ()
13. Чи були подані страви:
- | | |
|-----------------------------------|----------------|
| смачними | так () ні () |
| правильно приготовленими | так () ні () |
| апетитними на вигляд | так () ні () |
| у достатньо повних порціях | так () ні () |
| потрібної температури | так () ні () |
| Чи було подано потрібні приправи? | так () ні () |
14. Чи мала місце хоч трохи помітна нерозторопність або затримка з подачею страв? так () ні ()
- Якщо так, що, на Вашу думку, було причиною цього?
15. Чи наповнювали фужер водою без Вашого нагадування? так () ні ()
16. Замовте ще одну порцію кави і зверніть увагу, чи включили до рахунку її вартість? так () ні ()
17. Чи було чути в залі неприємний шум, викликаний недбалістю обходженням з посудом або такий, що доносився з кухні? так () ні ()

Якщо так, вкажіть можливу причину шуму.....

18. Якщо в залі кафе грала музика, чи була вона:

надто гучною так () ні ()

неприємною так () ні ()

Чи погіршувала музика настрої відвідувачів? так () ні ()

19. Чи були роздавальні пункти:

охайними так () ні ()

у хорошому стані так () ні ()

чистими так () ні ()

20. Чи задоволені Ви тим, як проводилася оплата?

так () ні ()

Чи був поданий запропонований Вам рахунок:

на тарілочці лицьовим боком униз так () ні ()

у складеному вигляді так () ні ()

Чи запропонували Вам ручку, щоб Ви змогли розписатися

на рахунку? так () ні ()

21. Коли Ви виходили з кафе, чи поцікавився хто-небудь, чи

сподобалась Вам їжа? так () ні ()

Чи запросили Вас відвідати кафе ще раз? так () ні ()

Розділ 12. Молодший обслуговуючий персонал готелю

Під час перебування в готелі оцініть роботу молодшого обслуговуючого персоналу за наведеними нижче аспектами.

1. Чи помічали Ви які-небудь недоліки в:

ставленні так () ні ()

охайності так () ні ()

стані форменого одягу так () ні ()

підгонці форменого одягу за розміром так () ні ()

взутті так () ні ()

рукавичках так () ні ()

Якщо є недоліки, будь ласка, охарактеризуйте їх докладніше

2. Чи спостерігались які-небудь випадки:

нечемності	так () ні ()
безтактності	так () ні ()
недбалості	так () ні ()
надто повільного обслуговування	так () ні ()
вживання працівниками готелю жуйки	так () ні ()
посвистування	так () ні ()

Якщо подібні випадки спостерігались, будь ласка, опишіть їх докладніше

.....

Розділ 13. Підготовка кадрів

За допомогою опитування працівників готелю визначить, чи проводиться в готелі навчання працівників за конкретною програмою, наприклад, з одного або кількох споріднених предметів, чи за будь-якою іншою. Коротко охарактеризуйте типи програм і ставлення до них з боку працівників готелю.....

.....

Розділ 14. Охорона будинку

1. Чи були помітні якісь ознаки того, що будинок

охороняється? так () ні ()

Яким чином здійснювалася охорона будинку:

працівниками охорони так () ні ()

за допомогою відповідних засувів на дверях, що ведуть у

службові приміщення так () ні ()

за допомогою сигналізації у службових приміщеннях так () ні ()

2. Чи були запасні виходи нічим не захищені? так () ні ()

3. Чи були на всіх запасних виходах чіткі покажчики? так () ні ()

Чи були вони освітлені у нічний час? так () ні ()

4. Чи охоронялася автомобільна стоянка у нічний час? так () ні ()

Розділ 15. Додаткові зручності

15.1. Туалети загального користування

1. Чи були туалети загального користування:

чистими так () ні ()

охайними так () ні ()

достатньо освітленими так () ні ()

добре обладнаними так () ні ()

Чи було обладнання туалетів добре збереженим? так () ні ()

2. Чи чергував там служитель? так () ні ()

3. Чи свідчила поведінка служителя про його бажання отримати чайові? так () ні ()

15.2. Телефони-автомати

1. Чи були телефонні кабіни:

чистими так () ні ()

охайними так () ні ()

достатньо освітленими так () ні ()

2. Чи були телефонні апарати чистими? так () ні ()

3. Чи були телефонні апарати справними? так () ні ()

4. Чи були в кабінах біля телефонного апарата блокнот і олівець? так () ні ()

5. Коли Ви дзвонили, чи стикалися з якими-небудь:

труднощами так () ні ()

затримками так () ні ()

6. Якщо телефонні кабіни були повністю зачиненими, чи були вони достатньо звуконепроникними? так () ні ()

7. Чи були в кабінах місцеві телефонні довідники? так () ні ()

Розділ 16. При від'їзді з готелю

1. Подзвоніть посильному і попросіть винести Ваш багаж із номера.

Чи довго Вам довелося чекати посильного? так () ні ()

2. Як привітав Вас посильний, коли увійшов до номера?
3. Залишіть чемодани відчиненими. Чи допоміг Вам посильний їх зачинити? так () ні ()
4. Чи перевірів він номер на випадок, якщо Ви забули щонебудь із своїх речей? так () ні ()
5. Чи пропустив Вас посильний у кабінку ліфта, перш ніж увійти туди самому? так () ні ()
6. Чи пропустив Вас посильний вперед, перш ніж самому вийти із ліфта? так () ні ()
7. Що зробив касир:
 - звірив Ваше прізвище так () ні ()
 - звірив номер Вашої кімнати так () ні ()
 - запитав, чи виставляли Вам які-небудь інші рахунки в останній момент так () ні ()
 - нагадав про необхідність здати ключ від абонементного сейфа так () ні ()
8. Чи мала місце яка-небудь затримка з оформленням Вашого від'їзду з готелю? так () ні ()
 Якщо так, будь ласка, зазначте
9. Чи було допущено яку-небудь неточність у виписаному Вам рахунку? так () ні ()
10. Що сказав касир, коли Ви оплатили рахунок?
11. Чи попросили у Вас ключі від номера? так () ні ()
12. Чи подякували Вам і чи запросили ще раз зупинитися у цьому самому готелі? так () ні ()
13. Чи був наготові посильний, щоб допомогти Вам піднести багаж до виходу? так () ні ()
14. Чи був на місці швейцар? так () ні ()
 Чи запропонував він Вам викликати таксі? так () ні ()
15. Чи запитав Вас посильний або швейцар, у якому напрямі

- Ви маєте їхати, і чи дав він відповідні вказівки водієві? так () ні ()
16. Чи запросили Вас посильний або швейцар ще раз
зупинитися у цьому самому готелі? так () ні ()

Розділ 17. Загальні зауваження

Нижче наведені запитання загального характеру, які стосуються кількох різних аспектів.

Покриття підлоги

1. Кахельні покриття були:
- | | |
|---------------------------------------|----------------|
| привабливими | так () ні () |
| у хорошому стані | так () ні () |
| потрісканими | так () ні () |
| нерівними | так () ні () |
| Чи є вони, на Ваш погляд, безпечними? | так () ні () |
2. Килимові покриття були:
- | | |
|------------------|----------------|
| привабливими | так () ні () |
| у хорошому стані | так () ні () |
| протертими | так () ні () |
| зношеними | так () ні () |

Показчики

1. Чи були вони:
- | | |
|---|----------------|
| привабливими | так () ні () |
| чіткими | так () ні () |
| чистими | так () ні () |
| Чи містили показчики потрібну інформацію? | так () ні () |
2. Чи залишалися вони чіткими при підсвічуванні? так () ні ()
3. Чи вважаєте Ви, що показчики були правильно розміщеними? так () ні ()
- Якщо ні, де їх варто було б розташувати?

Стіни і стеля

1. Чи були вони:

привабливими

так () ні ()

у хорошому стані

так () ні ()

чистими

так () ні ()

Освітлення

1. Чи було воно ефективним?

так () ні ()

2. Чи була електроарматура чистою?

так () ні ()

3. Чи була електроарматура добре збереженою?

так () ні ()

4. Чи було освітлення недостатнім у якій-небудь частині

так () ні ()

готелю?

Якщо так, де саме?

Коридори

Чи були вони достатньо освітленими?

так () ні ()

Чи були вони світлими і чистими?

так () ні ()

Розділ 18. Інші зауваження

.....

.....

.....

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ:

А) Нормативно-правові документи:

1. ДСТУ 4268:2003 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги” (чинний від 01.07.2004).
2. ДСТУ 4269:2003 “Послуги туристичні. Класифікація готелів” (чинний від 01.07.2004).
3. ДСТУ 4281:2004 “Заклади ресторанного господарства. Класифікація” (чинний від 01.07.2004).
4. ДСТУ 4527:2006 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення” (чинний від 01.10.2006).
5. ISO/TC № 605 Системи менеджменту якості – Основоположні принципи і словник.
6. ISO/TC № 606 Системи менеджменту якості – Вимоги.
7. ISO/TC № 607 Системи менеджменту якості – Настанови щодо поліпшення показників.
8. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг (Наказ Держтурадміністрації України № 19 від 16.03.04).
9. Правила обов’язкової сертифікації готельних послуг (Наказ Держстандарту №37 від 27.01.1999, зареєстровано у Мінюсті 15.04.1999 за №236/3529).

Б) Основна література:

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие: 3-е изд. – К.: Дакор, 2008. – 288 с.
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. – К.: ВИРА-Р, «Альтпресс», 2001. – 208 с.
3. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник / За ред. проф. В.К.Федорченка; Л.Г.Лук’янова, Т.Т.Дорошенко, Т.М.Мініч. – К.: Вища школа, 2001. – 237 с.

Навчальне видання

Методичні вказівки до самостійної роботи студентів з курсу “Готельна індустрія України” (для студентів 4 курсу всіх форм навчання спеціальності 6.050400 “Готельне господарство” напряму підготовки 0504 “Туризм”).

Укладач: к.е.н., доц. Ірина Борисівна Андренко

Редактор: М.З. Аляб'єв

Коректор: З.І. Зайцева

Комп'ютерний набір і верстка: Андренко І.Б.

План 2008 (додатково)

Підп. до друку 2.04.2008 р.
Друк на ризографі.
Замовл. № _____

Формат 60x84 1/16
Умовн.-друк. арк. 2,0
Тираж _75_ прим.

Папір офісний.
Обл.-вид.арк. 2,3

61002, Харків, ХНАМГ, вул. Революції, 12

Сектор оперативної поліграфії ІОЦ ХНАМГ

61002, Харків, вул. Революції, 12